

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
MAHASISWA KLINIK DALAM KASUS GIGI TIRUAN LENGKAP DI
RSGM-P UNIVERSITAS AIRLANGGA
(PERIODE JANUARI 2013 – JUNI 2016)**

ABSTRAK

Latar Belakang: Dalam rangka memasuki era pasar bebas, tuntutan kualitas pelayanan kesehatan gigi mengalami peningkatan. Berdasarkan Riset Kesehatan Dasar, persentase dari masyarakat yang telah menerima pelayanan kesehatan gigi meningkat dari 29,7% pada tahun 2007 menjadi 31,1% pada tahun 2013. Begitu juga dengan permintaan gigi tiruan lengkap yang telah diramalkan akan mengalami peningkatan dari 54 juta pada tahun 1991 menjadi 61 juta pada tahun 2020. Salah satu tempat pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Surabaya adalah RSGM-P Universitas Airlangga. Karena kebutuhan pelayanan kesehatan selalu mengalami peningkatan, maka tingkat kualitas pelayanan kesehatan juga harus ditingkatkan. Cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan mengetahui standar pelayanan kesehatan. Standar pelayanan kesehatan diukur berdasarkan tingkat kepuasan pasien dari kualitas pelayanan. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan mahasiswa klinik pada kasus gigi tiruan lengkap di RSGM-P Universitas Airlangga (periode Januari 2013 hingga Juni 2016). **Metode:** analitik observasional dengan pendekatan cross-sectional. Teknik sampling yang digunakan adalah total sampling yang dianalisis secara kuantitatif menggunakan kuesioner dan wawancara kepada responden dengan total 55 responden. **Hasil:** 52,73% responden puas terhadap kualitas pelayanan mahasiswa klinik dan 47,27% responden tidak merasa puas. Tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan seperti jaminan, empati, kehandalan, daya tanggap, tampilan fisik, pelayanan medis dan profesionalitas. Hal ini diketahui dari nilai $p < 0,05$. **Kesimpulan:** 52,73% pasien gigi tiruan lengkap di klinik Prostodonsia RSGM-P Universitas Airlangga merasa puas terhadap kualitas pelayanan mahasiswa klinik.

Kata Kunci: Kepuasan pasien, Gigi Tiruan Lengkap, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Gigi Tiruan.

**PATIENT SATISFACTION RATE ON SERVICE QUALITY OF CLINICAL
DENTAL STUDENT IN CASE FULL DENTURE AT RSGM-P UNIVERSITAS
AIRLANGGA**

(PERIOD OF JANUARY 2013 – JUNE 2016)

ABSTRACT

Background: In order to enter the free trade area, demands of service quality in dental health are increasing. According to Riset Kesehatan Dasar, percentage of people who received dental care have been increased from 29.7% in 2007 to 31.1% in 2013. Requirements for full dentures have been expected to rise from 54 million in 1991 to 61 million in 2020. One of the dental and oral health services for full dentures in Surabaya, is RSGM-P Universitas Airlangga. Because requirements of medical care have been increased, so the rate of public health services should be enhanced. The way to improve public health service is by knowing about standard of health services. Standard of health services is rated on patient satisfaction with services quality. **Purpose:** The aim of this study was to determine rate of patient satisfaction with service quality of clinical students in case full denture at RSGM-P Universitas Airlangga (period January 2013 to June 2016). **Methods:** This study was designed as an observational analytic study with cross sectional and used total sampling which is analyzed quantitatively with questioner and interview to 55 respondents. **Result:** 52,73% respondents are satisfied with service quality of clinical student in full denture and 47,27% respondents are dissatisfied. The satisfaction rate is influenced by assurance, empathy, reliability, responsiveness, tangible, medical service and professionalism. It is known by value of $p < 0,05$. **Conclusion:** 52,73% patients in case of full dentures in Prosthodontics Clinic of RSGM-P Universitas Airlangga are satisfied with service quality of clinical dental student.

Keywords: Patient Satisfaction, Full Denture, Service Quality, Denture Care